



# Desconexión y reconexión del servicio de energía

Muchos consumidores se encuentran con dificultades al hacer el pago de las facturas de gas natural o de electricidad, o quizás se tendrán que enfrentar a problemas de pago en el futuro. La Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio (OCC por sus siglas en inglés), el consejero de los consumidores, le suministra esta hoja informativa para informar a los consumidores sobre sus derechos con relación a asuntos de desconexión o corte de servicios y a las oportunidades de asistencia de pagos.

## Razones para la desconexión

La desconexión puede ocurrir en cualquier momento durante el año, aún si hay personas mayores o niños en la casa. Existen varias razones por las cuales a las compañías eléctricas y de gas se les permite desconectar el servicio, éstas incluyen:

- Ha dejado de pagar su cuenta y la compañía ha seguido apropiadamente los procedimientos de notificación y otros requisitos.
- Se ha mudado de la casa o ha solicitado que se le desconecte el servicio.
- En caso de reparaciones, incluido el mantenimiento programado o si existe una condición o situación de peligro.
- Si ha manipulado los equipos de la compañía o ha violado otros reglamentos del servicio.

A usted no se le puede desconectar, o negar la reconexión, por cuentas atrasadas de una persona que ya no reside en su casa.

## Certificación médica

Si usted o alguien en su casa está en una condición médica en la que su salud corre peligro en especial si se le desconecta el servicio de energía, puede obtener una certificación médica de un profesional de la salud hasta tres veces en un periodo de 12 meses. Esta certificación puede evitarle una desconexión o puede restaurarle el servicio en menos de 21 días a partir del corte de su servicio en ciertas circunstancias. Los formularios de certificación deben ser completados para cada caso de desconexión o reconexión, son válidos por 30 días y están disponibles en la compañía de servicios o en una localidad de salud pública.

## Desconexión por falta de pago

La compañía de servicios públicos debe seguir algunos requisitos con el fin de asegurar que usted tenga la oportunidad de saldar su deuda con base en un plan de pagos y evitar así la desconexión de su servicio de energía.

- Usted tiene el derecho de pagar su cuenta mensual entre 14 y 21 días. Este periodo varía según las compañías de servicios. La compañía puede empezar el proceso de desconexión si no recibe su pago en menos de 30 días de la fecha de vencimiento.
- La compañía debe suministrarle una notificación al menos 14 días antes de la desconexión. Esta notificación puede aparecer como un mensaje en su factura o ser enviada por separado.
- Durante la época de calefacción en el invierno (del primero de noviembre hasta el 15 de abril), la compañía debe enviarle otra notificación con 10 días adicionales. Esto le ofrece un periodo más largo para resolver sus problemas de pago.
- La compañía de electricidad o de gas natural debe intentar contactarle antes de la desconexión. Es posible que el representante de la compañía le acepte su pago en ese momento. Si no está en casa, se le deja una nota de desconexión en la puerta en la que se incluye la fecha en que se le cortará el servicio.
- La desconexión solo puede hacerse durante las horas normales de trabajo.

## Asistencia de pagos

A las compañías de servicios públicos se les exhorta para que formulen un plan de pagos con usted. Si se enfrenta a una desconexión y no puede formular un plan de pagos individual, las compañías de electricidad y gas natural deben disponer de los siguientes programas de asistencia:

- Puede ser un **plan de “un sexto”** o de **“un tercio”**.
  - El plan de “un sexto” le permite pagar cada mes por seis meses la sexta parte (aproximadamente 17 por ciento) de los cargos vencidos más el monto total de los cargos corrientes.

*continua al dorso >*

- El plan de “un tercio” le permite pagar de forma continua la tercera parte (aproximadamente 33 por ciento) de los cargos vencidos totales y los cargos corrientes. Se requiere que todas las compañías ofrezcan al menos el plan de un tercio durante la época de calefacción en el invierno (del primero de noviembre al 15 de abril).

- Un **plan de pagos presupuestado** para ayudarle a dividir los costos de energía a lo largo del año.
- El **Plan de Pagos por Porcentaje de Ingresos (PIPP por sus siglas en inglés)**, si califica según sus ingresos. Este plan está basado en pagos como porcentaje de sus ingresos totales por mes.

## Programas de asistencia del estado

Además de los programas que ofrecen las compañías de electricidad y gas natural, el estado puede disponer de asistencia **según sus ingresos**. Algunos ejemplos incluyen:

- **Programa de Reconnection de invierno** -Permite a los consumidores que han sido desconectados o van a ser desconectados poder restituir o continuar el servicio pagando \$175 y una tarifa de reconnection de no más de \$20. Esto puede ser usado una vez por la temporada de calefacción, típicamente entre mediados de octubre a mediados de abril. Consumidores que usan esta alternativa pueden usar los fondos de E-HEAP para cubrir el pago de \$175 y también deben aplicar para HEAP y hacer arreglos de pagos.
- **Programa de Asistencia de Energía Residencial (HEAP – por sus siglas en inglés)** – Provee la posibilidad de hacer un solo pago a favor de su cuenta de calefacción en el invierno.
- **Programa de Asistencia de Energía Residencial de Emergencia (E-HEAP – por sus siglas en inglés)** – Le provee hasta \$175 si se le ha desconectado o si enfrenta una desconexión.
- **Programas de Eficiencia Energética y Climatización** – Le proveen inspecciones y

reparaciones para ayudarle a ahorrar energía y dinero.

Para más información sobre estos programas de servicios públicos, póngase en contacto con la OCC al 1-877-PICKOCC (1-877-742-5622) sin cargos o visite [www.pickocc.org](http://www.pickocc.org). Puede también llamar al Departamento de Desarrollo (Department of Development al 1-800-282-0880), o visitar su sitio Web en [www.odod.state.oh.us](http://www.odod.state.oh.us).

También puede obtener información sobre programas locales de asistencia poniéndose en contacto con su Agencia de Acción Comunitaria (Community Action Agency).

## Cargos de reconexión

Las compañías de servicios pueden hacerle un cargo por la reconexión. Generalmente, este cargo varía entre US\$ 15 y US\$ 25. Además es posible que tenga que pagar un depósito. Este depósito no puede exceder los cargos estimados del mes por más de un 30 por ciento.

## Reconexión

Si notifica a la compañía y paga su adeudo más cualquier cargo de reconexión adicional, se le puede restaurar el servicio al final del siguiente día laboral. Puede solicitar una reconexión para el mismo día si hace su pago y notifica a la compañía antes de las 12:30 p.m. y también si accede a pagar cualquier cargo adicional por trabajos que tengan que hacerse en horas no laborables.

Si prefiere hacer su pago en un lugar autorizado, debe especificarle su “número de recibo” a la compañía para obtener su reconexión el mismo día o al día siguiente. Una lista de lugares autorizados puede ser obtenida a través de su compañía de servicios.

*La Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio es un empleador y un proveedor de servicios con igualdad de posibilidades para todos*

**Para recibir más información sobre La Oficina del Representante de los Consumidores**

Llame: 1-877-PICKOCC (1-877-742-5622) gratis o al (614) 466-8574  
Escriba: 10 West Broad Street, 18<sup>th</sup> Floor, Columbus, Ohio 43215-3485  
Correo electrónico: [occ@occ.state.oh.us](mailto:occ@occ.state.oh.us) \* Sitio web: [www.pickocc.org](http://www.pickocc.org)

© 2009 Office of the Ohio Consumers' Counsel • May be reprinted with permission. ASST 09-04